

**Germana Soares Bezerra Moreira**

**Manual de Orientações para  
o Desempenho das Atividades  
dos Trabalhadores da Central  
de Regulação de Urgência do  
Samu-Ceará**

Fortaleza  
2021

I<sup>a</sup> edição

## MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO EM SAÚDE- MEPGES

### **Autora:**

Germana Soares Bezerra Moreira

### **Orientadora:**

Dra. Cora Franklina do Carmo Furtado

### **Colaboração e apoio:**

SAMU Ceará- Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
CNPJ: 74.031.865/0001-51

### **Ilustração e diagramação:**

Luiz Carlos Azevedo

### **Endereço eletrônico:**

germanasmoreira@gmail.com  
Contato: (85) 999864342



## SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO .....	4
2	PORTARIAS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE .....	5
3	ORIENTAÇÕES AO TARM .....	7
4	ORIENTAÇÕES AO RÁDIO OPERADOR DE FROTA: GERENTE E OPERADOR DE FROTA .....	9
5	ORIENTAÇÕES AO MÉDICO REGULADOR .....	10
6	FLUXO E REGRAS OPERACIONAIS .....	11
7	INSTRUÇÕES DE ATENDIMENTO AO PACIENTE / SOLICITANTE .....	13
8	REFERÊNCIAS .....	14

## I APRESENTAÇÃO

Este manual tem como propósito fornecer conteúdos de orientações para que os trabalhadores de saúde que compõem a equipe multiprofissional da Central de Regulação de Urgências-CRU do Samu Ceará, situada no município da cidade de Eusébio, possam se basear em fluxos e rotinas , via digital , para um desenvolvimento adequado de suas funções , no intuito de contribuir para um serviço de excelência onde o desfecho será uma comunicação efetiva entre os trabalhadores desta central, bem como um suporte ideal a vítima que solicita o socorro , via telefônica, através do número universal do SAMU: 192.

## 2 PORTARIAS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE SOBRE SAMU

Os profissionais da Central de regulação de urgências do Samu para exercer suas funções é necessário preencher requisitos e suas atribuições preconizadas pelo Ministério da Saúde através de portarias, onde no quadro abaixo, são indicadas com seus referidos conteúdos.

Quadro I – Portarias que regulamentam o processo de implantação do SAMU no Brasil de 2002 a 2013.

Portarias:	Conteúdos:
<b>Portaria GM/MS 2048/02:</b> Regulamento técnico das urgências	Estabeleceu as diretrizes em relação a Regulação, das Unidades que compõe o serviço de urgência, do atendimento pré-hospitalar móvel, bem como das diretrizes do componente hospitalar, as transferências e transporte inter-hospitalar e os Núcleos de Educação em Urgências.
<b>Portaria GM/MS 1863/03:</b> Política nacional de atenção às urgências:	Implementou no Brasil a Política Nacional de Atenção às Urgências, vigorando até o ano de 2011 quando então foi revogada pela Portaria GM/MS 1600, mais ampla na sua extensão e detalhamento.
<b>Portaria GM/MS 1864/03:</b> A introdução do componente móvel da atenção às urgências, o SAMU	Foi instituído o componente pré-hospitalar móvel da Política Nacional de Atenção às Urgências, por intermédio da implantação de Serviços de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192, suas Centrais de Regulação (Central SAMU-192) e dos Núcleos de Educação em Urgência, em municípios e regiões de todo o território brasileiro.
<b>Portaria N° 3.125/2006</b>	Institui o Programa de Qualificação da Atenção Hospitalar de Urgência no Sistema Único de Saúde - Programa QualiSUS e define competências.
<b>Portaria N° 2.970/2008</b>	Institui diretrizes técnicas e financeiras de fomento à regionalização da Rede Nacional SAMU 192.

<b>Portaria N° 2.971/2008</b>	Institui o veículo motocicleta- motolância como integrante da frota de intervenção do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência em toda a Rede SAMU 192 e define critérios técnicos para sua utilização.
<b>Portaria N° 1.020/2009</b>	Estabelece diretrizes para a implantação do componente pré-hospitalar fixo para a organização de redes locais de atenção integral às urgências em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências.
<b>Portaria GM/MS 1600/11:</b> A Política Nacional de Atenção às Urgências	Revogou a Portaria GM/MS 1863. Atualmente, a Portaria 1600 estabelece a reformulação da Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde.
<b>Portaria N° 2.026/2011</b>	Aprova as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação Médica das Urgências.
<b>Portaria N° 1.010/2012</b>	Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às urgências.
<b>Portaria N° 1.473/2013</b>	Altera a Portaria n° 1.010/GM/MS/2012, redefinindo as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências.
<b>Portaria N° 356/2013</b>	Redefine o cadastramento, no SCNES, das Centrais de Regulação das Urgências e das Unidades Móveis de Nível Pré-Hospitalar de Urgências pertencentes ao Componente SAMU192 da Rede de Atenção às Urgências.
<b>Portaria N° 2.923/2013</b>	Institui incentivo financeiro de investimento para a aquisição de equipamentos e materiais permanentes e de custeio para reforma, destinados à implantação e/ou implementação de Centrais de Regulação de Consultas e Exames e Centrais de Regulação de Internações Hospitalares de que trata a Portaria n° 1.559/GM/MS, de 1° de agosto de 2008, e implementação de Unidade Solicitante no âmbito do Sistema Único de Saúde.

**Fonte:** Organizado e adaptado pela autora a partir de informações do MS, 2006.

### 3 ORIENTAÇÕES AO TARM (Técnico Auxiliar de Regulação Médica)

A porta de entrada ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgências é feito através do telefone 192, onde sua base está situada na Central de Regulação de Urgências. O profissional TARM é quem primeiro acolhe o solicitante sobre o pedido de socorro ou ajuda a vítima. Esse profissional precisa preencher requisitos, preconizados pelo ministério da saúde e seguir um roteiro de perguntas ao solicitante com a finalidade de preencher a ficha de atendimento para assim viabilizar o socorro, através do recurso estabelecido pelo médico regulador.

Para tanto, recomenda-se que seja realizado:

Etapas do atendimento	Procedimentos e comportamentos sugeridos ao atendimento
Acolher o solicitante na ligação	Tom de voz suave, calmo sem julgamentos
Perguntar nome e telefone do solicitante	Registro com atenção
Anotar endereço da ocorrência	Informações precisas, com referências e o máximo de dados para o acesso ao local
Registrar natureza da ocorrência	
Solicitar estado de saúde no qual se encontra a vítima	Para disponibilizar recurso ideal para aquela determinada ocorrência, tempo resposta desejado

<p>Informar se o recurso será disponibilizado ou não</p>	<p>Caso positivo, sinalizar o aguardo da equipe.</p> <p>Caso negativo, orientar outra maneira de remoção.</p>
--	---

**Fonte:** Organizado e adaptado pela autora a partir de informações do MS, 2006.



**Fonte:** Consavap, 2017.



## 4 ORIENTAÇÕES AO RÁDIO OPERADOR DE FROTA: GERENTE E OPERADOR DE FROTA

A função de gerente de frota é exercida pelo profissional enfermeiro e o operador de frota fica a cargo do profissional técnico de enfermagem. Ambos devem ter habilidades para conduzir as equipes de maneira que seja o mais rápido possível a chegada do recurso destinado a cena da ocorrência. Conhecer a área geográfica também torna-se imprescindível a este profissional, visto que demanda menor tempo resposta quando se utiliza a viatura mais próxima ao local. O ministério da saúde preconiza perfil e requisitos para que este profissional se enquadre, entendendo ser um cargo que o profissional seja habilitado para executá-lo.

Atribuições ao Rádio Operador de Frota: Gerente e Operador de Frota	Habilidades requeridas
Conduzir a viatura mais próxima do local da cena	Conhecimento da área geográfica
Repasse do máximo de informações para equipe do atendimento	Atenção aos dados registrados na ficha de atendimento
Conferência das planilhas das equipes, viaturas e equipamentos de plantão	Observação de locais sem viatura, sem equipes e/ou equipamentos
Comunicação entre os membros da CRU através de ramal	Objetiva diminuir ruídos de conversas e gravação da informação
Confirmação de transferências de pacientes ao local de destino do mesmo.	Viabiliza recurso sem morosidade do término da ocorrência

**Fonte:** Organizado e adaptado pela autora a partir de informações do MS, 2006.

## 5 ORIENTAÇÕES AO MÉDICO REGULADOR

Entendendo que o profissional médico na CRU é a autoridade máxima onde é quem demanda a realização do chamado ao socorro, torna-se de extrema importância que suas atividades sejam conectadas aos demais membros da CRU a fim de que haja entendimento e o processo da regulação médica seja entendido para a equipe de operação de frota, que então realizará desfecho do atendimento a vítima. Para este profissional, o ministério da saúde preconiza perfil, atribuições mediante as portarias.

Atribuições do médico regulador	Funcionalidades
Registro de informações precisas na ficha de atendimento	Facilita o repasse da ocorrência pela equipe da operação de frota
Permanência no ambiente físico da regulação	Contribui para viabilizar a demanda em tempo hábil
Uso de ramal para comunicação entre os membros da CRU	Evita ruídos e a solicitação fica gravada

**Fonte:** Organizado e adaptado pela autora a partir de informações do MS, 2006.

## 6 FLUXO E REGRAS OPERACIONAIS



### O CAMINHO DO CHAMADO NA CENTRAL REGIONAL

A ligação é transferida a um médico regulador. A partir desse momento, ele já estará sendo atendido pelo Samu, independentemente do envio da ambulância ou não. O profissional define as ações a serem tomadas, que poderão ser orientações ou o envio de ambulância.



**2** Médico regulador



**3** Rádio-operador

Caso haja necessidade de envio de ambulância até o local, o rádio-operador é o profissional que localiza a unidade móvel mais próxima ao endereço e repassa às equipes todas as informações sobre o atendimento.



**1** Técnico auxiliar de regulação médica

A ligação é atendida na Central de Regulação Regional, que abrange o município em que a pessoa está. O técnico pede informações obrigatórias, como nome, idade e endereço completo.

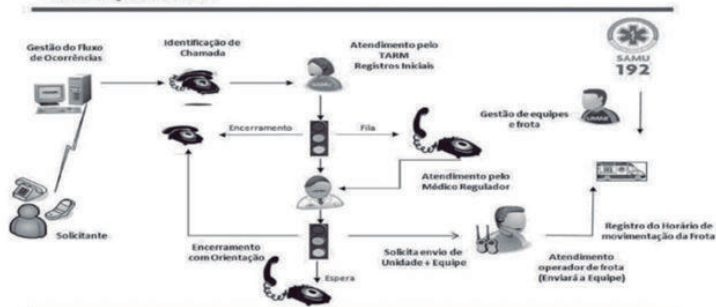
Quando há uma situação de emergência, o cidadão deve ligar para o Samu



Após o acionamento das unidades, a central regional acompanha o atendimento até o término, apoiando as equipes quando necessário e preparando a recepção hospitalar adequada ao atendimento.

Fonte: Site prefeitura de Santos, 2018..

### Fluxo Operacional



Fonte: Manual Samu 192 Sergipe, 2011

## Quais ocorrências que o SAMU atende?

- Afogamentos
- Crises convulsivas
- Dores súbitas no peito
  - Envenenamento
  - Intoxicação
  - Politraumatismos
- Queimaduras graves
- Quedas acidentais
- Sangramento com hemorragia
  - Sintomas de AVC



## 7 INSTRUÇÕES DE ATENDIMENTO AO PACIENTE / SOLICITANTE

Pergunte ao paciente / solicitante:

1. Nome Completo; endereço completo (ponto de referência).
2. Pergunte o que está acontecendo (ocorrência), com calma e faça perguntas relacionadas ao estado de saúde.
3. Identificar o mais rápido possível como proceder para dar o desfecho ao paciente / solicitante:.
4. Dar todas informações necessárias para o paciente / solicitante: quanto ao desfecho do caso.
5. Atender sempre disposto a ouvir o que o paciente / solicitante: tem a dizer e tentar da melhor forma solucionar o problema.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Regulação médica das urgências / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2006. 126 p.: il. (Série A. Normas e Manuais Técnicos)

\_\_\_\_\_. **Portaria N° 2.657, de 16 de dezembro de 2004.** Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. Disponível em: < [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2004/prt2657\\_16\\_12\\_2004.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2004/prt2657_16_12_2004.html)>. Acesso em: 14 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. **Portaria N° 2.048, de 5 de novembro de 2002.** Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Disponível em: <<http://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/legislacao/item/portaria-2048-2002>>. Acesso em: 14 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. **Portaria N° 1.863 de 29 de setembro de 2003.** Institui a Política Nacional de Atenção às Urgências, a ser implantada em todas as unidades federadas, respeitadas as competências das três esferas de gestão. Disponível em: < [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2003/prt1863\\_26\\_09\\_2003.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2003/prt1863_26_09_2003.html)>. Acesso em: 14 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. Portaria No 2923, de 9 de junho de 1998. Institui o programa de apoio à implantação dos sistemas estaduais de referência hospitalar para atendimento de urgência e emergência. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 15 jun. 1998. Disponível em: <http://sivac.com.br/legislacoes/gm/8685-2923.html>. Acesso em: 14 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. Portaria nº 814, de 01 de junho de 2001. Revoga a Portaria GM/MS nº 824, de 24 de junho de 1999. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 01 jun. 2001. Disponível em: < [www.samu.fortaleza.ce.gov.br/index.php/repositorio.../17-portaria-ms-n-814-2001](http://www.samu.fortaleza.ce.gov.br/index.php/repositorio.../17-portaria-ms-n-814-2001) >. Acesso em: 12 jul. 2017.

\_\_\_\_\_. Portaria nº 824, de 24 de junho de 1999. Aprova o texto de Normatização de Atendimento Pré-Hospitalar, constante do anexo desta Portaria. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 25 jun. 1999. Disponível em: <[sna.saude.gov.br/legisla/legisla/urg\\_e/GM\\_P824-99urg\\_e.doc](http://sna.saude.gov.br/legisla/legisla/urg_e/GM_P824-99urg_e.doc)>. Acesso em: 12 jul. 2017.

Manual Técnico Operacional da Central SAMU 192 Sergipe. **Livro do aprendiz 4** / Fundação Estadual de Saúde – Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe – Aracaju: FUNESA, 2011



## CERTIFICADO DE REGISTRO DE DIREITO AUTORAL

A Câmara Brasileira do Livro certifica que a obra intelectual descrita abaixo, encontra-se registrada nos termos e normas legais da Lei nº 9.610/1998 dos Direitos Autorais do Brasil. Conforme determinação legal, a obra aqui registrada não pode ser plagiada, utilizada, reproduzida ou divulgada sem a autorização de seu(s) autor(es).

Responsável pela Solicitação:

GERMANA SOARES BEZERRA MOREIRA

Participante(s):

Germana Soares Bezerra Moreira (Autor) | Cora Franklina do Carmo Furtado (Colaborador)

Título:

MANUAL DE ORIENTAÇÕES PARA O DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DOS TRABALHADORES DA CENTRAL DE REGULAÇÃO DE URGÊNCIA DO SAMU CEARÁ

Data do Registro:

17/03/2022 03:10:21

Hash da transação:

0x7cc27b273d8380af8d551fbf70ad92b5960f50d30eaf47b9b3fb322f1e87fb5f

Hash do documento:

93301b6923e0e80e65c120fe50b422cd58d341ab69932e2c5c273776e71b4972

Compartilhe nas redes sociais



[clique para acessar  
a versão online](#)



